



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

La gestión de riesgos operativos en la seguridad física y la
reducción de pérdidas económicas en la oficina principal del
Banco de la Nación, 2014.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Ingeniero Industrial

AUTOR:

León Gomez, Juan Jordan Joel

ASESOR:

Bravo Rojas, Leonidas Manuel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión Empresarial y Productivo

LIMA – PERÚ

2014

Presidente del Jurado

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mis Padres, por su esfuerzo en darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional,
A Evelyn, mi enamorada, por su aliento en momentos que parecía todo perdido,
A mis hermanos Cristhian, Annie, Abbie y Yosselin quienes hicieron que esta etapa universitaria
sea inolvidable.

Agradecimiento

A Dios,

A mis Padres por apoyarme a lo largo de mi carrera,

A Evelyn, mi enamorada, porque en esta última etapa de Tesis se convirtió en una de mis motivaciones,

A mis Amigos Cristhian, Annie, Abbie y Yosselin por que en estos cinco años me demostraron que son como mis hermanos.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Juan Jordan Joel León Gomez, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial de la Escuela de Ingeniería de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 48103195, con la tesis titulada “La gestión de riesgos operativos en la seguridad física y la reducción de pérdidas económicas en la oficina principal del Banco de la Nación, 2014.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 14 de Enero del 2015

Juan Jordan Joel León Gomez
DNI N° 48103195

Presentación

Señores miembros del jurado, a continuación presentamos la tesis titulada “La Gestión de Riesgos Operativos en la Seguridad Física y la Reducción de Pérdidas Económicas en la Oficina Principal del Banco de la Nación, 2014, que se desarrolló con el objetivo de obtener el Título de Ingeniero Industrial.

Una de las principales preocupaciones de toda entidad financiera es el sufrir riesgos de pérdidas económicas. El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, cuyas actividades y estructura orgánica son normadas por su Estatuto, el mismo que es aprobado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas. Como toda entidad financiera, esta proclive a sufrir pérdidas de diversos tipo y debido a diversos factores conocidos y procesos conocidos como riesgo operacional.

Los “eventos de pérdida por riesgo operacional”, se manifiestan como resultado de una falta de adecuación o fallo en los procesos, el personal, los sistemas internos o bien de un acontecimiento externo, generando un impacto negativo en la Institución. Estas manifestaciones tiene efectos que no se pueden ignorar asumiendo que sea imposible evitar las consecuencias.

Por lo tanto, el desarrollo de una adecuada gestión del riesgo operacional comprende, entre otras actividades, la identificación y registro de los riesgos operacionales materializados, en una base de datos de eventos de pérdida.

Es en este contexto que los Nuevos Acuerdos de Capital, mayormente conocidos como Basilea II, que comenzaron a aplicarse a partir del 2006 y oficialmente desde el 2007, corresponden a estándares de inmovilización de capital, específicamente a provisiones para dar cobertura a los diferentes riesgos inherentes en las organizaciones bancarias y operaciones de crédito y financieras.

Es por ello que el objetivo de la presente tesis es determinar si existe una relación entre la gestión de riesgo operativo y la reducción de pérdidas económicas en la Oficina Principal del Banco de la Nación.

La investigación incluye la propuesta problemática, los objetivos orientadores y las hipótesis que dirigen el desarrollo de la investigación. Asimismo, se incluyen el análisis de resultados y algunas conclusiones
finales.

Índice de Contenidos

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
CAPITULO I: Introducción	12
1.1. Problema	13
1.1.1. Problema General	17
1.1.2. Problemas Específicos	17
1.2. Objetivos	17
1.2.1. Objetivo General	17
1.2.2. Objetivos Específicos	17
1.3. Antecedentes	17
1.4. Justificación	22
1.5. Marco Teórico	24
1.5.1. Sistema Financiero Nacional	24
1.5.2. Acuerdo de Basilea II	25
1.5.3. Identificación de Riesgos Operativos	26
1.5.4. Desperfectos en Alarmas	27
1.5.5. Riesgos Operacionales en Entidades Financieras	27
1.5.6. Póliza de Seguro Global para Entidades Financieras	28
1.5.7. Robos por Falta de Seguridad en Bancos	28
1.5.8. Eventos de Perdida por Riesgo Operacional	29
1.5.9. Reducción de Pérdidas Económicas	30
1.6. Marco Conceptual	30
1.6.1. Riesgo	30
1.6.2. Perdidas Económicas, Eventos o Incidencias	30

1.6.3. Reducción de Pérdidas Económicas	31
1.6.4. Gestión de Riesgos Operacional	31
1.6.5. Riesgo Operacional	31
1.6.6. Plan de Acción	32
1.6.7. Alto Índice de Incidencias	32
CAPITULO II: Marco Metodológico	34
2.1. Hipótesis	34
2.1.1. Hipótesis General	34
2.1.2 Hipótesis Específicas	34
2.2. Variables	35
2.3. Operacionalizacion de Variables	36
2.4. Metodología	38
2.5. Tipo de Estudio	38
2.6. Diseño de Investigación	38
2.7. Población, Muestra y Muestreo	38
2.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
2.9. Aspectos Éticos	40
CAPITULO III: Resultados	42
3.1. Análisis Descriptivo	42
3.2. Análisis Estadístico	44
3.3. Análisis de Correlación	46
CAPITULO IV: Discusión	51
CAPITULO V: Conclusiones	54
CAPITULO VI: Recomendaciones	56
CAPITULO VII: Referencias Bibliográficas	58
CAPITULO VIII: Anexos	62

Índice de Gráficos

<i>Gráfico 01:</i>	Lluvia de Ideas	14
<i>Gráfico 02:</i>	Diagrama de Pareto para Identificar el problema más importante	15
<i>Gráfico 03:</i>	Diagrama de Causa Efecto	16
<i>Gráfico 04:</i>	Análisis Descriptivo de la Variable Independiente	43
<i>Gráfico 05:</i>	Análisis Descriptivo de la Variable Dependiente	44

Índice de Tablas

Tabla 01:	<i>Jerarquización del problema más importante</i>	15
Tabla 02:	<i>Matriz de Consistencia</i>	36
Tabla 03:	<i>Operacionalización de la Variable</i>	37
Tabla 04:	<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Variables Independiente</i>	45
Tabla 05:	<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Variables Dependiente</i>	46
Tabla 06:	<i>Niveles de Correlación de Pearson</i>	47
Tabla 07:	<i>Correlación de Pearson para Hipótesis General</i>	47
Tabla 08:	<i>Correlación de Pearson para Hipótesis Especifica 1</i>	48
Tabla 09:	<i>Correlación de Pearson para Hipótesis Especifica 2</i>	49

RESUMEN

Hoy en día las empresas financieras requieren del manejo adecuado de las situaciones de riesgos que afectan su normal accionar. Entre algunas causales de riesgo encontramos los temas de seguridad física y material, calidad, costos, tiempo que los clientes valoran como parte de la calidad de la empresa y su propia satisfacción.

En este sentido, la gestión del riesgo está asociada a un proceso articulado y complejo cuya finalidad es reducir los riesgos sociales y las pérdidas económicas.

Se ha encontrado que las instituciones financieras como el Banco de la Nación están proclives a diversas situaciones de riesgo por lo que la presente investigación busca encontrar si existe una relación entre la implementación de la gestión de riesgos operativos, especialmente en la seguridad física y la reducción de pérdidas económicas.

Así, el objetivo de la investigación se centra en establecer si existe una relación entre la gestión de riesgo para la seguridad física y la reducción de pérdidas económicas en la oficina principal del Banco de la Nación. La metodología es hipotética deductiva, de tipo básica, casual y por ende correlacional, no experimental, y transversal, de enfoque cuantitativo.

El informe final de la investigación se inicia con un capítulo destinado a la introducción, en el segundo capítulo se aborda la metodología aplicada; el tercer capítulo continúa con el análisis de resultados y finalmente se presentan algunas conclusiones y recomendaciones.

Los principales resultados encontrados son los siguientes: Existe una alta relación entre la gestión de riesgo operativo en la seguridad física y la reducción de pérdidas económicas en la oficina principal del Banco de la Nación, asimismo existe una moderada relación entre los desperfectos en alarmas de oficina y la reducción de pérdidas económicas y si se confirma una alta relación entre el insuficiente personal de seguridad y la reducción de pérdidas económicas.

Palabras claves: gestión de riesgos - riesgo operativo - reducción de pérdidas

ABSTRACT

Today, finance companies require adequate management of risk situations affecting normal driving . Among some causal risk issues are physical and material, quality, cost, time security that customers value as part of the quality of the company and their own satisfaction.

In this regard , risk management is associated with an articulated and complex process aimed at reducing social risks and economic losses .

It has been found that financial institutions like the Bank of the Nation are prone to various situations of risk so that the present investigation seeks to find whether there is a relationship between the implementation of operational risk management , especially in the security and reduction economic losses .

Thus, the aim of the research focuses on whether there is a relationship between risk management for physical security and reducing economic losses in the main office of Banco de la Nación . The methodology is deductive hypothetical , basic , casual correlational type and therefore not experimental, and cross-sectional quantitative approach.

The final investigation report begins with a chapter devoted to the introduction, the second chapter discusses the methodology applied ; The third chapter continues the analysis of results and some conclusions and recommendations.

The main findings are as follows : There is a high ratio of operational risk management in the physical security and reducing economic losses in the main -Lima office of the Bank of the Nation , there is also a moderate relationship between damage to alarms office and reducing economic losses and if a high ratio of staff insufficient security and reducing economic losses is confirmed.

Keywords: risk management - Operational risk - reducing losses